Ontario

Year-End Results

2003-2004

Published by the Ontario Human Rights Commission
Province of Ontario, Toronto, Canada
© 2004, Government of Ontario
ISSN 1710-9795
ISBN 0-7794-6486-9

105-02045/

The Ontario Human Rights Commission (the "Commission") is an arm's length agency of the government, accountable to the Legislature of Ontario through the Attorney General. The Commission's principal functions are set out in the Ontario Human Rights Code (the "Code") and include the promotion and advancement of human rights and the investigation, mediation, settlement and litigation of complaints. The Commission is pleased to provide a summary of its Year-End Results for the fiscal year ending March 31, 2004. A more formal Annual Report will be available after official tabling in the Legislature.

Caseload Management

Under the *Code*, the Commission is required to receive all complaints that fall within its jurisdiction.

In the fiscal year 2003-2004, 2,450 new complaints were filed at the Commission. This amounts to an increase of 674 cases (or 38%) over complaints filed in the 2002-2003 fiscal period and represents a general rise in complaints across most grounds of discrimination.

On March 31, 2004, the Commission's active caseload was 2,549 cases. This represents an increase of 412 cases over last year's caseload of 2,137.

Despite an increase in the number of complaints filed, the Commission closed 2,038 cases compared to the 1,954 complaints closed last year, and continued to reduce the average age of the Commission's active caseload from 11.5 months to 10.8 months.

The Commission also referred a record 288 cases to the Human Rights Tribunal of Ontario (200 of which are autism-related complaints that are being heard together). Last year, 58 referrals were made.

Policy Development

In keeping with its mandate to promote understanding of human rights and to conduct research to eliminate discriminatory practices, the Commission undertook a number of policy development initiatives in 2003-2004. Commission policies and guidelines are approved public statements that set out the Commission's interpretation of the *Code*.

Racial Profiling

During the year 2003-2004, the Commission completed its inquiry into the effects of racial profiling on communities. The purpose of the inquiry was twofold: to give a voice to individuals who have experienced profiling and, in doing so, raise awareness of the negative consequences of profiling among people who have not been impacted by it.

On December 9, 2003, the Commission released its final Report on the inquiry entitled *Paying the Price: the Human Cost of Racial Profiling*. The Report looks at the impact of racial profiling on individuals who have experienced it, their families and their communities, and the detrimental effects of this practice on society as a whole.

The Report provides recommendations aimed at ending the practice of profiling where it already exists, improving the monitoring of situations where it is alleged to occur, and preventing incidents of profiling from occurring in the first place.

Disability and Education

In October 2003, the Commission released a Consultation Report entitled *The Opportunity to Succeed: Achieving Barrier-free Education for Students with Disabilities*.

The Report represents an overview of the feedback received from consultees from across the province during the Commission's consultation in the fall of 2002. It canvasses human rights issues that arise in the provision of education to students with disabilities at the primary, secondary and post-secondary levels, outlines actions required by parties to the accommodation process and sets out the Commission's own commitments in this regard.

The Commission is currently developing *Guidelines on Accessible Education* as a companion document to the Consultation Report. The *Guidelines* will outline the Commission's interpretation of the legal responsibilities of all parties to the accommodation process.

Restaurant Accessibility Initiative

In June 2003, the results of an independent accessibility audit of seven restaurant chains prepared for the Commission were shared with Country Style Donuts, McDonalds, Pizza Hut, Starbucks, Subway, Swiss Chalet and Tim Hortons.

The audit of four sites per chain demonstrated the nature of barriers that customers with disabilities would face. These included lack of safe pedestrian routes into the restaurant, automatic doors at entrances, lower counter heights at cash registers or self-serve areas, Braille menus, and accessible washroom facilities.

During the fall, the Chief Commissioner met with representatives from the chains and found their willingness to cooperate and discuss concerns to be very positive. All seven chains made commitments to a process that will eliminate barriers for customers with disabilities.

Aboriginal Human Rights Program

Throughout the 2003-2004 year, the Commission continued its partnership with the Native Canadian Centre of Toronto in conducting the Aboriginal Human Rights Program.

The objectives of this program, now in its fourth year of operation, are to create and build on awareness of the *Code* among people of Aboriginal communities and to enhance their access to the Commission's services.

Advice on Human Rights Matters

As part of its mandate to eliminate discrimination in society and advance broader societal and human rights issues as they emerge, the Commission provided advice on a number of matters.

Mandatory Retirement

The Chief Commissioner issued a press release in May 2003 regarding the introduction of a Bill that would provide more flexibility and choice in the area of retirement. He also wrote to the new government in January 2004, encouraging them to reintroduce legislation that will eliminate the requirement for workers to retire at age 65 and provide them with human rights protections in the workplace.

ODA Submission

In March 2004, the Commission presented an in-depth submission to the Ministry of Citizenship and Immigration, outlining the need for reform to the *Ontarians with Disabilities Act*. The steady increase in recent years of complaints by persons with disabilities to the OHRC illustrates the importance of making the *Ontarians with Disabilities Act* an agent of real change for persons with disabilities in this province. The submission describes priorities for change as well as the human rights principles that should be reflected in a revised *Ontarians with Disabilities Act*.

Increasing Awareness through Public Education and Partnerships

Another important function of the Commission is to develop and conduct programs of public information and education.

During the 2003-2004 fiscal year, the Commission participated in a total of 105 public education events to community groups, employer groups, law offices and educators reaching nearly 9,000 individuals. Presentations covered a variety of topics ranging from workplace harassment and accommodation for persons with disabilities in educational settings to racial profiling and accessibility of public transit. The Chief Commissioner also spoke with educational groups, including elementary and secondary school students, and teacher and postsecondary faculties, at conferences organized by law offices and legal clinics, and met with visiting international delegations.

Many more individuals are reached through other initiatives, such as the Commission's public awareness campaigns.

In July 2003, the Commission launched a public awareness campaign to counteract myths and stereotypes about older persons, in partnership with Shoppers Drug Mart and CARP, Canada's Association for the Fifty-Plus. For a two-week period from July 26th to August 9th, 2003, Shoppers Drug Mart stores across the country displayed the Commission's *Best Before* posters of older persons with the tagline, *"Nobody has a shelf life. Stop age discrimination now. It's illegal, and it's just plain wrong."* The drugstores also distributed a new leaflet on age discrimination to develop a better understanding by the public of ageism and its effects.

In February 2004, the Commission, in partnership with the Human Resources Professionals Association of Ontario (HRPAO) launched a revised and expanded version of *Human Rights at Work*. This plain language guide for employers is one of the Commission's most popular publications and covers the key human rights issues in today's workplaces: job design and hiring, accommodating persons with disabilities, drug and alcohol testing, harassment policies and rights for pregnant employees and same-sex partners.

www.ohrc.on.ca

The Commission's Web site provides quick access to Commission policies, plain language guides, and to case summaries, news releases and information on consultations and upcoming initiatives.

During the fiscal year 2003-2004, 461,365 unique visits to the Web site were recorded, which represents an increase of more than 130,000 unique visits over the previous fiscal year. On average 1,261 people visited the Web site each day.

Legal Services Branch

During the 2003-2004 fiscal year, the Legal Services Branch was involved in the following resolutions: 7 Human Rights Tribunal of Ontario decisions, 26 settlements, 5 judicial review decisions, 3 decisions from the Superior Court of Justice, 5 appeal court decisions, and 2 decisions from the Supreme Court of Canada.

At the end of the 2003-2004 fiscal year, the ongoing litigation in the Legal Services Branch comprised of: 292 complaints before the Human Rights Tribunal of Ontario (200 of these cases are being heard together), 12 judicial review applications before the Divisional Court, 2 cases before the Superior Court of Justice, 5 appeals before various Ontario Courts (including an intervention in the Court of Appeal), and 5 cases at the Supreme Court of Canada.

Accountability Framework

The Commission's Accountability Framework establishes targets for the organization's performance in the coming year and reports on achievements against previously-established targets.

The following is a summary of achievements against targets in the 2003-2004 fiscal year.

SERVICE AREA	2003-2004 COMMITMENTS
Enforcement	• Inquiry Service Representatives will answer 70% of telephone inquiries. • Achieve at least a 70% settlement rate in cases in which mediation has been attempted at the Commission. • The average age of cases in the investigation inventory will be no more than 14 months. • Average age of case inventory will be less than 12 months.
Promotion	• In partnership, implement age discrimination public awareness campaign and related public education activities. • Develop framework for Aboriginal Human Rights Program. • Achieve a satisfaction rate of 80+% among participants for all evaluated public education.
Advancement	• Release the Consultation Report on Disability and Education. • Release guidelines on application of the *Code* with regards to issues of disability in the education sector. • Develop consultation framework on the ground of race. • Release consultation report on racial profiling. • Undertake further work to promote accessibility among service providers in Ontario.

SERVICE AREA	2003-2004 ACHIEVEMENTS
Enforcement	• Inquiry Service Representatives answered 63.5% of telephone inquiries. • Achieved a 71% settlement rate in cases in which mediation was attempted at the Commission. • The average age of cases in the investigation inventory was 17.5 months on March 31, 2004. • Average age of case inventory was 10.8 months on March 31, 2004.
Promotion	• Implemented age discrimination public awareness campaign in partnership with Shoppers Drug Mart and CARP. Produced and distributed brochure on age discrimination against older Ontarians. • Evaluated Aboriginal Program. • Met and exceeded 80% satisfaction rate among participants at public education events. • Released revised edition of *Human Rights at Work* Guide in partnership with the Human Resources Professionals Association.
Advancement	• Released consultation report on disability and education, *The Opportunity to Succeed: Achieving Barrier-free Education for Students with Disabilities.* • Completed preliminary work for guidelines on application of the *Code* with regards to issues of disability in the education sector. • Developed framework for policy development on the ground of race. • Released consultation report on racial profiling, *Paying the Price: The Human Cost of Racial Profiling.* • Finalized report on restaurant accessibility with seven major chains: *Dining Out Accessibly* and received commitments from restaurant chains to address issue of accessibility.

The following are the Commission's public commitments for the 2004-2005 fiscal year.

SERVICE AREA	2004-2005 COMMITMENTS
Enforcement	• For complaint inquiries, the "call abandoned rate" will be less than 30%. • Achieve a settlement rate of at least 70% in cases in which mediation is attempted. • Average age of case inventory will be less than 12 months.
Promotion	• In partnership, develop one public awareness campaign and related public education activities. • Review framework for Aboriginal Human Rights Program. • Achieve a satisfaction rate of 80+% among participants at public education events.
Advancement	• Initiate work on phase one of family status project. • Release guidelines on application of the *Code* related to issues of disability in the education sector. • Conduct Policy Dialogue as part of policy development on the ground of race. • Follow up on recommendations set out in the Disability and Education Consultation Report. • Follow up on recommendations in the Racial Profiling Report. • Expand Restaurant Initiative to other chains.

Tables

Table 1: New Complaints Filed by Social Area and Grounds Cited
Total Number of New Complaints: 2,450

	Age	Ancestry	Association	Breach of Settlement	Citizenship	Creed	Disability	Ethnic Origin	Family Status	Marital Status	Place of Origin	Public Assistance	Race & Colour	Record of Offences	Reprisal	Sex & Pregnancy	Sexual Harassment	Sexual Orientation	**Sum of Categories**	**Total Complaints Per Social Area**	**Percentage of all Complaints**
Accommoda-tion	7	2	10	0	1	4	48	13	11	6	11	11	29	0	4	10	5	8	**180**	90	3.67%
Contracts	34	1	1	0	0	1	36	2	0	0	1	0	3	0	1	1	1	0	**82**	40	1.63%
Employment	171	107	25	8	11	74	1090	223	90	45	183	0	502	1	240	586	229	77	**3662**	1940	79.18%
Services	12	37	16	1	5	18	211	43	18	6	34	4	140	0	17	31	10	9	**612**	346	14.12%
Vocational Associations	8	2	0	0	1	1	22	4	1	0	3	0	8	0	1	5	2	0	**58**	34	1.39%
Total Grounds	**232**	**149**	**52**	**9**	**18**	**98**	**1407**	**285**	**120**	**57**	**232**	**15**	**682**	**1**	**263**	**633**	**247**	**94**	**4594**	**2450**	**100**
Percent of Grounds Cited	5.05%	3.2%	1.13%	0.20%	0.39%	2.13%	30.63%	6.20%	2.61%	1.24%	5.05%	0.33%	14.85%	0.02%	5.72%	13.78%	5.38%	2.05%	100%		
Percent of Total Complaints Filed	9.47%	6.08%	2.12%	0.37%	0.73%	4.00%	57.43%	11.63%	4.90%	2.33%	9.47%	0.61%	27.84%	0.04%	10.73%	25.84%	10.08%	3.84%			

*Note: Because complaints can involve multiple grounds, the sum by grounds exceeds the total for all complaints filed, and the corresponding percentages of total complaints exceed 100%.

Table 2: Settlements by Ground in Cases Mediated in 2003/2004

	Number Receiving Damages	Monetary Damages	Average
Age	18	$131,936.44	$7,329.80
Ancestry	17	$98,549.64	$5,797.04
Association	5	$14,700.00	$2,940.00
Breach of Settlement	1	$37,500.00	$37,500.00
Citizenship	4	$25,056.00	$6,264.00
Creed	12	$43,822.00	$3,651.83
Disability	210	$1,734,034.50	$8,257.31
Ethnic Origin	32	$259,644.28	$8,113.88
Family Status	18	$101,750.00	$5,652.78
Marital Status	9	$24,650.00	$2,738.89
Place of Origin	31	$148,364.64	$4,785.96
Public Assistance	7	$3,029.64	$432.81
Race & Colour	81	$565,001.00	$6,975.32
Reprisal	65	$519,660.20	$7,994.77
Sex & Pregnancy	150	$880,248.26	$5,868.32
Sexual Harassment	70	$503,939.63	$7,199.14
Sexual Orientation	16	$93,270.00	$5,829.38
Total for All Grounds*	**746**	**$5,185,156.23**	$6,950.61

*Note: Because complaints can involve multiple grounds, the total sum of monetary damages by ground exceeds the sum of monetary damages by complaints $2,653,769.21

Table 3: Complaints Closed by Disposition and Grounds
Total Number of Complaints Closed: 2,038

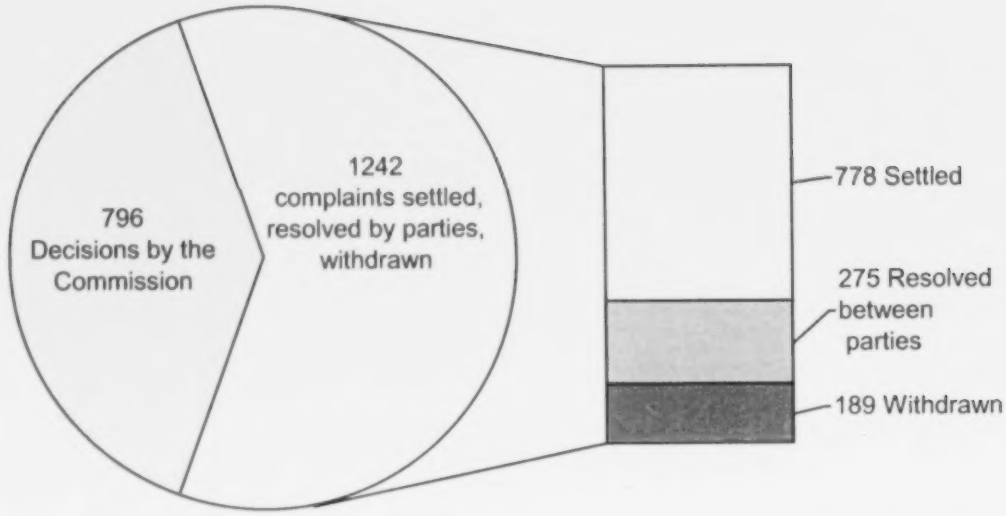
	Age	Ancestry	Association	Breach of Settlement	Citizenship	Creed	Disability	Ethnic Origin	Family Status	Marital Status	Place of Origin	Public Assistance	Race & Colour	Record of Offences	Reprisal	Sex & Pregnancy	Sexual Harassment	Sexual Orientation	Sum of Categories	Total for All Complaints	Percentage of all Complaints
Dismissed	16	22	6	1	1	11	147	37	9	7	22	4	79	2	25	52	12	7	**460**	253	12.41%
Failure to Provide Evidence	0	1	0	1	0	0	6	1	0	0	1	0	4	0	1	4	3	0	**22**	12	0.59%
Not Deal With (Sec. 34)	60	12	3	2	1	8	160	29	43	28	19	30	42	0	20	56	7	6	**526**	245	12.02%
Referred to Human Rights Tribunal	15	7	3	0	0	2	232	13	8	3	4	1	33	1	10	36	15	3	**386**	286*	14.03%
Resolved	18	29	1	2	0	24	160	45	10	0	38	0	66	0	30	66	21	7	**517**	275	13.49%
Settled	49	49	14	4	17	26	418	90	38	16	79	10	207	0	113	260	114	31	**1535**	778	38.17%
With-drawn	12	15	5	0	8	11	104	25	10	6	23	0	54	1	10	48	10	12	**354**	189	9.27%
Total	**170**	**135**	**32**	**10**	**27**	**82**	**1227**	**240**	**118**	**60**	**186**	**45**	**485**	**4**	**209**	**522**	**182**	**66**	**3800**	2038	100%
Percentage	4.47%	3.55%	0.84%	0.26%	0.71%	2.16%	32.29%	6.32%	3.11%	1.58%	4.89%	1.18%	12.76%	0.11%	5.50%	13.74%	4.79%	1.74%	100.00 %		

Note: Because complaints can involve multiple grounds, the sum by grounds exceeds the total for all complaints filed.
*A total of 288 complaints were referred to the Human Rights Tribunal during fiscal 2003-04. Two additional complaints, which had been previously closed by the Commission, were referred following reconsideration under section 37 of the *Code*.

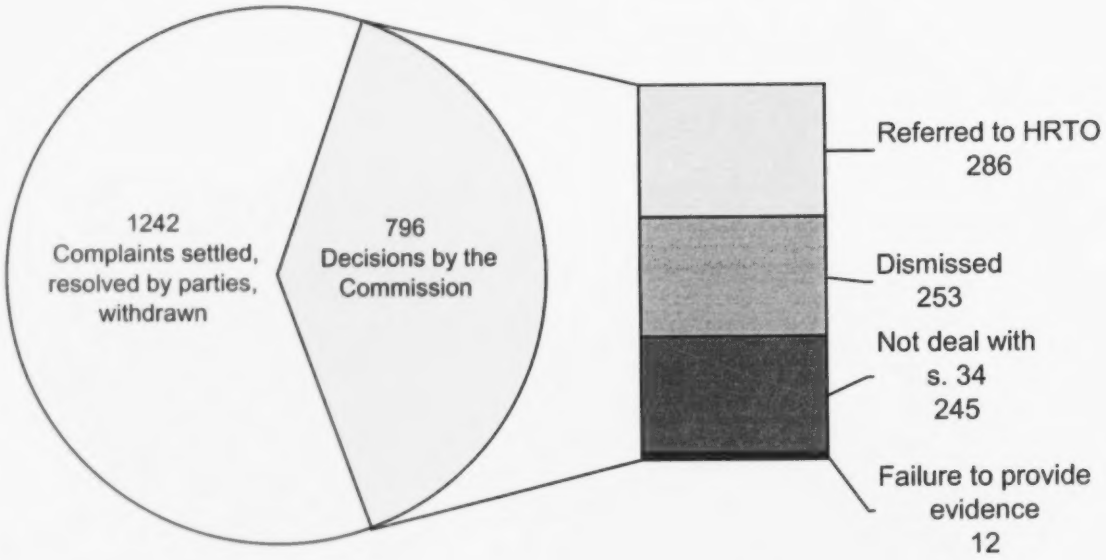
Table 4: Complaints Closed by Disposition and Social Area
Total Number of Complaints Closed: 2,038

Dismissed	7	1	167	73	5	253	12.41%
Failure to Provide Evidence	0	0	12	0	0	12	0.59%
Not Deal with (Sec. 34)	33	34	135	34	9	245	12.02%
Referred to Human Rights Tribunal	12	0	56	217	1	286	14.03%
Resolved	3	0	176	95	1	275	13.49%
Settled	34	0	672	68	4	778	38.17%
Withdrawn	5	0	161	22	1	189	9.27%
Total	**94**	**35**	**1379**	**509**	**21**	**2038**	100%
Percentage	4.61%	1.72%	67.66%	24.98%	1.03%	100%	
	Accommodation	Contract	Employment	Services	Vocational Associations	Sum of Categories	Percentage of all complaints

Resolved Cases: Details on Settlements



Breakdown of Commission Decisions



Ontario

Résultats de l'exercice

2003-2004

Publié par la Commission ontarienne des droits de la personne
Province de l'Ontario, Toronto, Canada
© 2004, Gouvernement de l'Ontario
ISSN 1710-9795
ISBN 0-7794-6486-9

La Commission ontarienne des droits de la personne (la « Commission ») est un organisme indépendant du gouvernement qui rend compte de ses activités à l'Assemblée législative, par l'intermédiaire du procureur général. Ses principales fonctions, énoncées dans le Code des droits de la personne (le « Code »), comprennent la promotion des droits de la personne, l'enquête, la médiation, le règlement et le litige de ces plaintes. La Commission est heureuse de fournir un sommaire de ses résultats pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2004. Le Rapport Annuel complet sera disponible lorsqu'il aura été déposé officiellement à la Législature.

Gestion des dossiers

En vertu du *Code*, la Commission est tenue de recevoir toutes les plaintes pour atteinte aux droits de la personne qui sont de son ressort.

Au cours de l'exercice 2003-2004, 2 450 nouvelles plaintes ont été déposées auprès de la Commission. Ce chiffre représente une augmentation de 674 dossiers (ou 38 %) par rapport aux plaintes déposées au cours de l'exercice 2002-2003 et indique une hausse générale du nombre des plaintes pour presque tous les motifs prohibés de discrimination.

Au 31 mars 2004, le nombre de dossiers actifs était de 2 549 dossiers. C'est là une augmentation de 412 dossiers par rapport aux 2 137 dossiers actifs du dernier exercice.

Malgré une augmentation du nombre de plaintes déposées, la Commission a fermé 2 038 dossiers, comparativement aux 1 954 dossiers fermés pour l'exercice précédent, et elle a continué à réduire l'âge moyen de ses dossiers actifs qui est passé de 11,5 mois à 10,8 mois.

La Commission a également soumis 288 plaintes au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (dont 200 plaintes portant sur l'autisme seront entendu conjointement), comparativement à 58 pour l'exercice précédent.

Élaboration des politiques

Fidèle à son mandat de promouvoir une meilleure compréhension des droits de la personne et d'effectuer des recherches afin d'éliminer les pratiques discriminatoires, la Commission a entrepris en 2003-2004 un certain nombre d'initiatives visant l'élaboration de politiques. Les politiques et les lignes directrices de la Commission sont des textes publics approuvés par les commissaires qui énoncent la manière dont la Commission interprète différentes dispositions du *Code*.

Profilage racial

Au cours de l'exercice 2003-2004, la Commission a achevé son enquête sur les effets du profilage racial sur les communautés. L'enquête de la Commission avait un double objectif : donner une tribune aux personnes qui ont été victimes d'incidents de profilage et, ce faisant, faire connaître les effets pernicieux de cette pratique au sein des segments de la population qui ne vivent pas de telles expériences.

Le 9 décembre 2003, la Commission a publié son rapport d'enquête final intitulé *Un prix trop élevé : Les coûts humains du profilage racial*. Le rapport examine l'impact du profilage racial sur les personnes qui en ont été victimes, leurs familles et leurs communautés, ainsi que les effets pernicieux de cette pratique sur la société dans son ensemble.

Le rapport formule des recommandations visant à mettre fin au profilage racial là où il existe, à améliorer la surveillance de la situation dans les milieux où on soupçonne qu'il existe et à prévenir les incidents de profilage avant qu'ils ne se produisent.

Handicap et éducation

En octobre 2003, la Commission a publié un rapport de consultation intitulé *Une chance de réussir : Éliminer les obstacles à l'éducation pour les personnes handicapées*.

Le rapport présente un aperçu des opinions exprimées par les personnes de toute la province qui ont participé à la consultation organisée par la Commission au cours de l'automne 2002. Le rapport relève les problèmes touchant les droits de la personne qui se manifestent dans la prestation des services d'éducation aux élèves qui ont un handicap, aux paliers élémentaire, secondaire et postsecondaire, il définit les mesures que doivent prendre les parties responsables de fournir les adaptations nécessaires et il énonce les engagements de la Commission à cet égard.

La Commission élabore actuellement des *Directives sur l'accessibilité à l'éducation* et les publiera dans un document complémentaire au Rapport de Consultation. Les *Directives* préciseront comment la Commission interprète les responsabilités juridiques de toutes les parties qui jouent un rôle dans le processus d'adaptation.

Initiative sur l'accessibilité des restaurants

En juin 2003, les résultats d'une vérification indépendante de l'accessibilité de sept chaînes de restaurants effectuée pour la Commission ont été communiqués

aux chaînes Country Style Donuts, McDonalds, Pizza Hut, Starbucks, Subway, Swiss Chalet et Tim Hortons.

L'évaluation de quatre établissements par chaîne visait à démontrer la nature des obstacles auxquels peuvent faire face les clients handicapés. On a constaté notamment des lacunes en ce qui concerne les voies piétonnières sécuritaires pour accéder au restaurant, les ouvre-portes automatiques à l'entrée, les comptoirs suffisamment bas à la caisse ou dans les aires de libre-service, les menus en braille et les installations de toilettes accessibles.

Au cours de l'automne, le commissaire en chef et des membres du personnel de la Commission ont rencontré des représentants des chaînes et ont été ravis de constater l'attitude positive de ces chaînes qui étaient fort disposées à collaborer et à discuter de leurs préoccupations. Chacune des sept chaînes s'est engagée à entreprendre un processus visant à éliminer les obstacles pour leurs clients handicapés.

Programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones

Au cours de l'exercice 2003-2004, la Commission a poursuivi son partenariat avec le Native Canadian Centre of Toronto dans la mise en oeuvre du Programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones.

Cette initiative, qui en est maintenant à sa quatrième année, vise à faire connaître le *Code* dans les communautés autochtones et à améliorer leur accès aux services de la Commission.

Conseils en matière de droits de la personne

Dans le cadre de son mandat visant à éliminer la discrimination au sein de la société et à défendre les droits de la personne et la justice sociale lorsque des problèmes surgissent, la Commission a fourni des conseils sur un certain nombre de questions.

La retraite obligatoire

Le commissaire en chef a diffusé en mai 2003 un communiqué portant sur la présentation d'un projet de loi visant à offrir plus de choix et une plus grande souplesse en matière de retraite. Il a également écrit au nouveau gouvernement en janvier 2004 pour encourager ce dernier à déposer à nouveau une mesure législative qui éliminerait l'obligation pour les travailleurs de prendre leur retraite à 65 ans et leur permettrait de jouir de la protection des droits de la personne en milieu de travail.

Mémoire sur la Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario

En mars 2004, la Commission a présenté au ministère des Affaires civiques et de l'Immigration un mémoire approfondi soulignant la nécessité de réformer la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO). Au cours des dernières années, la Commission a constaté un nombre toujours croissant de plaintes venant de personnes ayant un handicap, ce qui illustre bien l'importance de faire de la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario* un véritable outil de changement pour les Ontariennes et les Ontariens ayant un handicap. Le mémoire énonce les priorités de changement ainsi que les principes de respect des droits de la personne qui devraient guider la révision de la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario*.

Sensibilisation accrue grâce à l'éducation du public et aux partenariats

Une autre fonction importante de la Commission consiste à élaborer et à mettre en oeuvre des programmes d'information et d'éducation du public.

Au cours de l'exercice 2003-2004, la Commission a pris part à un total de 105 activités d'éducation du public à l'intention de groupes communautaires, de groupes d'employeurs, de cabinets juridiques et d'éducateurs, joignant ainsi près de 9 000 personnes. Les exposés portaient sur un vaste éventail de sujets, depuis le harcèlement en milieu de travail et les mesures d'adaptation à l'intention des personnes handicapées dans les établissements d'enseignement jusqu'au profilage racial et à l'accessibilité aux transports en commun. Le commissaire en chef s'est également entretenu avec divers groupes du monde de l'éducation, y compris des représentants des écoles, des enseignants et des professeurs d'établissements postsecondaires, il a pris la parole à diverses conférences organisées par des cabinets d'avocats et des cliniques juridiques et il a rencontré des délégations internationales en mission dans la province.

En outre, la Commission a atteint un nombre incalculable de personnes au moyen de ses campagnes de sensibilisation du public.

En juillet 2003, la Commission a lancé une campagne de sensibilisation du public pour contrer les préjugés et les stéréotypes existant sur les personnes âgées, en partenariat avec Shoppers Drug Mart et CARP, Canada's Association for the Fifty-Plus. Pendant deux semaines, du 26 juillet au 9 août 2003, les magasins Shoppers Drug Mart de l'Ontario et du Canada ont exposé les affiches de la Commission illustrant des personnes âgées qui arboraient une étiquette *Meilleur avant* et portant le texte suivant : *Personne n'a de date limite. Arrêtons la discrimination fondée sur l'âge. C'est de l'histoire ancienne.* Les pharmacies ont également distribué un dépliant sur la discrimination fondée sur l'âge pour sensibiliser le public à la nature et aux effets de l'âgisme.

En février 2004, la Commision, en partenariat avec la Human Resources Professionals Association of Ontario (HRPAO), a lancé une version enrichie et remaniée de la publication intitulée *Les droits de la personne au travail.* Ce guide en langage clair destiné aux employeurs, qui est l'une des publications les plus populaires de la Commission, aborde les principales questions touchant les droits de la personne qui se posent de nos jours dans les lieux de travail, notamment : création de poste et embauchage, adaptations pour les personnes ayant un handicap, tests de consommation de drogues et d'alcool, politiques sur le harcèlement, et droits des employées enceintes et des partenaires de même sexe.

www.ohrc.on.ca

Le site Web de la Commission offre un accès rapide à divers documents, comme les énoncés de politiques, les guides en langage clair, les résumés de décisions judiciaires, les communiqués, ainsi que des renseignements sur les consultations et les initiatives futures de la Commission.

Durant la période allant du 1er avril 2003 au 31 mars 2004, on a compté 461 365 visites distinctes, ce qui représente une augmentation de plus de 130 000 visites distinctes comparativement à l'exercice précédent. En moyenne, 1 261 personnes par jour visitent le site Web de la Commission.

Direction des services juridiques

Au cours de l'exercice 2003-2004, la Direction des services juridiques est intervenue dans les affaires suivantes : 7 décisions du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario; 26 règlements; 5 révisions judiciaires; 3 décisions de la Cour supérieure de justice; 5 décisions d'une cour d'appel; 2 décisions de la Cour suprême du Canada.

À la fin de l'exercice 2003-2004, les dossiers en cours de la Direction des services juridiques comprenaient : 292 plaintes déposées auprès du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (dont 200 causes doivent être entendues ensemble); 12 demandes de révision judiciaire devant la Cour divisionnaire; 2 causes devant la Cour supérieure de justice; 5 appels devant diverses cours ontariennes (y compris une intervention à la Cour d'appel); 5 causes devant la Cour suprême du Canada.

Cadre de responsabilisation

Le cadre de responsabilisation de la Commission vise à établir les objectifs que la Commission se fixe pour l'exercice à venir et à rendre compte de ses réalisations par rapport aux objectifs établis antérieurement.

Le tableau suivant résume les réalisations de la Commission par rapport à ses objectifs pour l'exercice 2003-2004.

SECTEUR DE SERVICE	ENGAGEMENTS POUR 2003-2004
Exécution	• Les agents des services de renseignements répondront à 70 % des demandes de renseignements téléphoniques. • Atteindre un taux de règlement d'au moins 70 % des dossiers qui ont fait l'objet d'une tentative de médiation à la Commission. • Porter à 14 mois ou moins l'âge moyen des dossiers faisant l'objet d'une enquête. • Porter à 12 mois ou moins l'âge moyen de l'ensemble des dossiers.
Promotion des droits	• En collaboration avec ses partenaires, réaliser une campagne de sensibilisation du public à la discrimination fondée sur l'âge et d'autres activités d'éducation du public à ce sujet. • Élaborer un cadre de travail pour le Programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones. • Atteindre un taux de satisfaction de 80 % ou plus parmi les participants pour toutes les activités d'éducation du public évaluées.
Défense des droits	• Publier le rapport de consultation sur le handicap et l'éducation. • Publier des lignes directrices sur l'application du *Code* en ce qui a trait aux droits des personnes handicapées dans le secteur de l'éducation. • Élaborer un cadre de consultation sur la race. • Publier un rapport de consultation sur le profilage racial. • Poursuivre les travaux visant à favoriser l'accessibilité parmi les fournisseurs de services en Ontario.

SECTEUR DE SERVICE	RÉALISATIONS EN 2003-2004
Exécution	• Les agents des services de renseignements ont répondu à 63,5 % des demandes de renseignements téléphoniques. • On a atteint un taux de règlement de 71 % des dossiers qui ont fait l'objet d'une tentative de médiation à la Commission. • L'âge moyen des dossiers faisant l'objet d'une enquête était de 17,5 mois au 31 mars 2004. • L'âge moyen de l'ensemble des dossiers était de 10,8 mois au 31 mars 2004.
Promotion des droits	• A réalisé, en collaboration avec ses partenaires Shoppers Drug Mart et CARP, une campagne de sensibilisation du public à la discrimination fondée sur l'âge en plus de produire et distribuer une brochure sur la discrimination fondée sur l'âge à l'endroit des personnes âgées de l'Ontario. • A évalué le Programme de droits de la personne à l'intention des Autochtones. • A atteint et même dépassé un taux de satisfaction de 80 % parmi les participants aux activités d'éducation du public. • A publié une édition révisée du guide *Les droits de la personne au travail* en partenariat avec la Human Resources Profesionals Association.
Défense des droits	• A publié le rapport de consultation sur le handicap et l'éducation : *Une chance de réussir : Éliminer les obstacles à l'éducation pour les personnes handicapées.* • A terminé les travaux préliminaires en vue de la publication de lignes directrices sur l'application du *Code* en ce qui a trait aux droits des personnes handicapées dans le secteur de l'éducation. • A élaboré un cadre de travail pour le projet d'élaboration de politiques sur la race. • A publié un rapport de consultation sur le profilage racial : *Un prix trop élevé : Les coûts humains du profilage racial.* • A mis la dernière main au rapport sur l'accessibilité des restaurants avec sept grandes chaînes : *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité* et a reçu l'engagement des chaînes de tenir compte de l'accessibilité.

Le tableau qui suit présente les engagements publics de la Commission pour l'exercice 2004-2005.

SECTEUR DE SERVICE	ENGAGEMENTS POUR 2004-2005
Exécution	• Pour les demandes de renseignements concernant des plaintes, porter le taux d'« appels abandonnés » à moins de 30 %. • Atteindre un taux de règlement d'au moins 70 % des dossiers qui ont fait l'objet d'une tentative de médiation. • Porter à moins de 12 mois l'âge moyen de l'ensemble des dossiers.
Promotion des droits	• En collaboration avec ses partenaires, réaliser une campagne de sensibilisation du public et des activités connexes d'éducation du public. • Réviser le cadre de travail relatif au Programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones. • Atteindre un taux de satisfaction de 80 % ou plus parmi les participants aux activités d'éducation du public.
Défense des droits	• Entamer les travaux de la première étape du projet sur l'état familial. • Publier des lignes directrices sur l'application du *Code* en ce qui a trait aux droits des personnes handicapées dans le secteur de l'éducation. • Mener un dialogue sur les politiques dans le cadre de l'élaboration des politiques sur la race. • Vérifier la mise en oeuvre des recommandations énoncées dans le rapport de consultation sur le handicap et l'éducation. • Vérifier la mise en oeuvre des recommandations énoncées dans le rapport sur le profilage racial. • Élargir l'initiative sur l'accessibilité des restaurants à d'autres chaînes.

Tableaux

Tableau 1: Plaintes déposées, par domaine et par motifs cités
Nombre total de plaintes déposées : 2,450

	Age	Ascendance	Association	Casier judiciaire	Citoyenneté	Croyance	État d'assisté social	État familial	État matrimonial	Handicap	Harcèlement sexuel	Lieu d'origine	Orientation sexuel	Origine ethnique	Race et couleur	Représailles	Sexe et grossesse	Violation du règlement intervenu	**Total toutes citations**	**Total des plaintes**	**Pourcentage du total des plaintes**
Logement	7	2	10	0	1	4	11	11	6	48	5	11	8	13	29	4	10	0	**180**	90	3.67%
Contrats	34	1	1	0	0	1	0	0	0	36	1	1	0	2	3	1	1	0	**82**	40	1.63%
Emploi	171	107	25	1	11	74	0	90	45	1090	229	183	77	223	502	240	586	8	**3662**	1940	79.18%
Services	12	37	16	0	5	18	4	18	6	211	10	34	9	43	140	17	31	1	**612**	346	14.12%
Associations professionnelles	8	2	0	0	1	1	0	1	0	22	2	3	0	4	8	1	5	0	**58**	34	1.39%
Total	**232**	**149**	**52**	**1**	**18**	**98**	**15**	**120**	**57**	**1407**	**247**	**232**	**94**	**285**	**682**	**263**	**633**	**9**	**4594**	**2450**	**100%**
Pourcentage par motif cité	5.05%	3.2%	1.13%	0.02%	0.39%	2.13%	0.33%	2.61%	1.24%	30.63%	5.38%	5.05%	2.05%	6.20%	14.85%	5.72%	13.78%	0.20%	100%		
Pourcentage du total des plaintes	9.47%	6.08%	2.12%	0.04%	0.73%	4.00%	0.61%	4.90%	2.33%	57.43%	10.08%	9.47%	3.84%	11.63%	27.84%	10.73%	25.84%	0.37%			

*Remarque : Vu qu'une plainte peut être fondée sur plusieurs motifs, le total pour l'ensemble des citations de motifs est supérieur au total des plaintes déposées et le pourcentage correspondant du total des plaintes serait donc supérieur à 100%.

Tableau 2: Règlements intervenus en 2003-2004 à l'issue d'une médiation, par motifs cités dans les plaintes

	Personnes indemnisées	Dommages-intérêt	Moyenne
Age	18	$131,936.44	$7,329.80
Ascendance	17	$98,549.64	$5,797.04
Association	5	$14,700.00	$2,940.00
Casier judiciaire	1	$37,500.00	$37,500.00
Citoyenneté	4	$25,056.00	$6,264.00
Croyance	12	$43,822.00	$3,651.83
État d'assisté social	7	$3,029.64	$432.81
État familial	18	$101,750.00	$5,652.78
État matrimonial	9	$24,650.00	$2,738.89
Handicap	210	$1,734,034.50	$8,257.31
Harcèlement sexuel	70	$503,939.63	$7,199.14
Lieu d'origine	31	$148,364.64	$4,785.96
Orientation sexuelle	16	$93,270.00	$5,829.38
Origine ethnique	32	$259,644.28	$8,113.88
Race et couleur	81	$565,001.00	$6,975.32
Représailles	65	$519,660.20	$7,994.77
Sexe et grossesse	150	$880,248.26	$5,868.32
Total général*	**746**	**$5,185,156.23**	$6,950.61

*Vu qu'une plainte peut être fondée sur plusieurs motifs, le total général obtenu en reprenant pour chaque motif cité les dommages-intérêts accordés à une plaignante ou un plaignant dépasse le total réel des règlements intervenus pour l'ensemble des plaintes (2 653 769,21 $).

Tableau 3 : Dossiers fermés, par décision prise et par motifs cites dans les plaintes
Nombre total de dossiers fermés : 2,038

	Âge	Ascendance	Association	Casier judiciaire	Citoyenneté	Croyance	État d'assisté	État familial	État matrimonial	Handicap	Harcèlement sexuel	Lieu d'origine	Orientation sexuelle	Origine ethnique	Race et couleur	Représailles	Sexe et grossesse	Violation du règlement intervenu	Total toutes catégories*	Total des plaintes	Pourcentage du total des plaintes
Plainte rejetée	16	22	6	2	1	11	4	9	7	147	12	22	7	37	79	25	52	1	**460**	253	12.41%
Abandon faute de preuves	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6	3	1	0	1	4	1	4	1	**22**	12	0.59%
Plainte non traitée (art. 34)	60	12	3	0	1	8	30	43	28	160	7	19	6	29	42	20	56	2	**526**	245	12.02%
Tribunal des droits de la personne de l'Ontario	15	7	3	1	0	2	1	8	3	232	15	4	3	13	33	10	36	0	**386**	286*	14.03%
Règlement entre les parties	18	29	1	0	0	24	0	10	0	160	21	38	7	45	66	30	66	2	**517**	275	13.49%
Règlement par médiation	49	49	14	0	17	26	10	38	16	418	114	79	31	90	207	113	260	4	**1535**	778	38.17%
Plainte retirée	12	15	5	1	8	11	0	10	6	104	10	23	12	25	54	10	48	0	**354**	189	9.27%
Total	**170**	**135**	**32**	**4**	**27**	**82**	**45**	**118**	**60**	**1227**	**182**	**186**	**66**	**240**	**485**	**209**	**522**	**10**	**3800**	2038	100%
Pourcentage	4.47%	3.55%	0.84%	0.11%	0.71%	2.16%	1.18%	3.11%	1.58%	32.29%	4.79%	4.89%	1.74%	6.33%	12.76%	5.50%	13.74%	0.26%	100%		

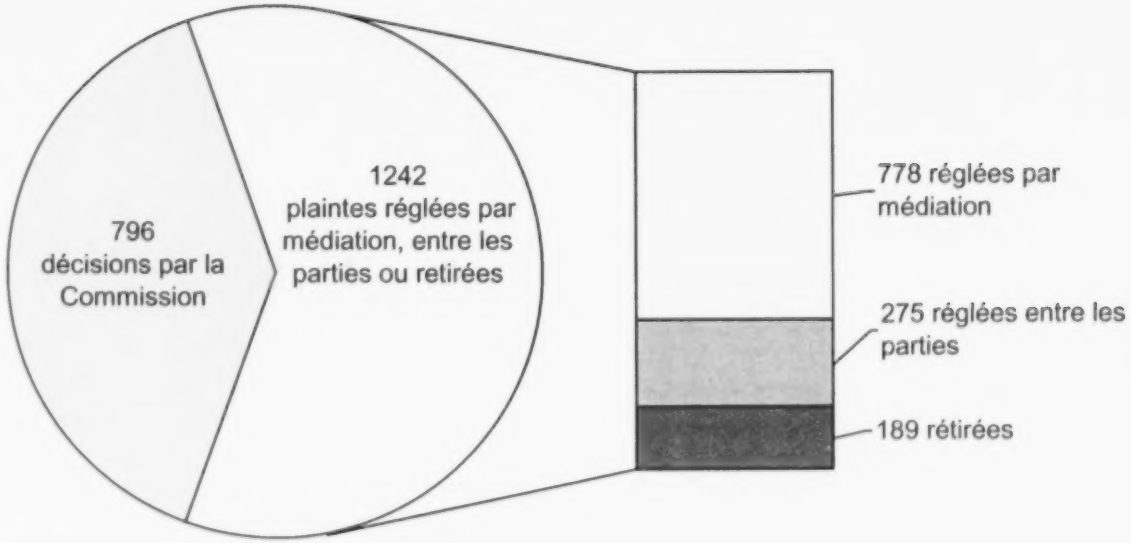
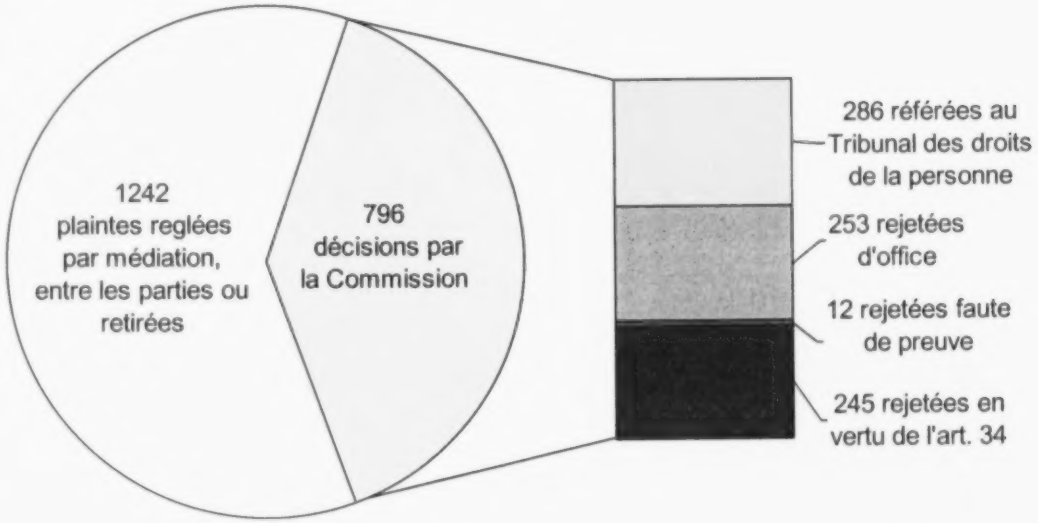
*Remarque : Vu qu'une plainte peut être fondée sur plusieurs motifs, ce total est supérieur au total des plaintes déposées.

* Un total de 288 plaintes ont été renvoyées au Tribunal des droits de la personne au cours de l'exercice 2003-2004. Deux autres dossiers qui avaient été auparavant fermés par la Commission ont également été renvoyés au Tribunal à la suite d'un réexamen effectué en vertu de l'article 37 du *Code*.

Tableau 4: Dossiers fermés, par décision prise et par domaine
Nombre total de dossiers fermés : 2,038

	Logement	Contrats	Emploi	Services	Associations professionnelles	Total toutes catégories	Pourcentage du total des plaintes
Plainte rejetée	7	1	167	73	5	253	12.41%
Abandon faute de preuves	0	0	12	0	0	12	0.59%
Plainte non traitée (art .34)	33	34	135	34	9	245	12.02%
Tribunal des droits de la personne de l'Ontario	12	0	56	217	1	286	14.03%
Règlement entre les parties	3	0	176	95	1	275	13.49%
Règlement par médiation	34	0	672	68	4	778	38.17%
Plainte retirée	5	0	161	22	1	189	9.27%
Total	**94**	**35**	**1379**	**509**	**21**	**2038**	100%
Pourcentage	4.61%	1.72%	67.66%	24.98%	1.03%	100%	

Dossiers fermés, par type de règlement



Ventilation des décisions de la Commission